

**การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร  
กรณีศึกษา ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร**

**A study of the factors that affect the loyalty of employees in the organization.**

**A Case Study of Thanachart Bank Public Company Limited in Bangkok.**

สุภาพร นิลชา<sup>1</sup>

ดร.รชฏ จำบุญ<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความภักดีของพนักงานในองค์กรด้านประชากรศาสตร์ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาด้วยระเบียบวิธีการวิจัยจากแนวคิด ของกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับต้น ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามพื้นที่ที่ได้กำหนดไว้จนครบตามจำนวน การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 26-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่/Teller มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท สถานภาพครอบครัวโสด และมีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กรที่ต่างกัน ปัจจัยความพึงพอใจที่แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรที่ต่างกัน และปัจจัยแรงจูงใจที่แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรที่ต่างกัน กรณีศึกษา ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05

**คำสำคัญ:** ประชากรศาสตร์, ความภักดี, ความพึงพอใจ

---

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา

## 1. บทนำ

ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) เป็นสถาบันการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการทางการเงิน เช่น การรับ - ถอนเงิน การให้สินเชื่อ การรับชำระเงิน แก่ประชาชนทั่วไป บริษัท หรือหน่วยงานราชการ ตามที่ได้รับอนุญาตภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 โดยมีธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับดูแล (ศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน; ธนาคารแห่งประเทศไทย 2560) และเนื่องจากในปัจจุบันการแข่งขันของสถาบันทางการเงิน มีการแข่งขันในการแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงถูกตั้งขึ้นมาเพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และเสริมรวมไปถึงคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการทางการเงิน โดยธนาคารพาณิชย์ไทยที่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทยมีทั้งสิ้น จำนวน 14 แห่ง และจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ไทยเปิดให้บริการ จำนวน 6,929 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 98.31 ของจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ (สรุปจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ; ธนาคารแห่งประเทศไทย 2559)

การแข่งขันของสถาบันทางการเงินหรือธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน กระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้สังคมเจริญก้าวหน้าอย่างเนื่อง โดยมีการนำเอาระบบเครือข่าย (Network System) หรืออินเทอร์เน็ต (Internet) เข้ามาใช้งานกันอย่างแพร่หลาย ส่งผลให้ผู้คนมีการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดน สถาบันการเงินจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านการเงิน โดยการเปลี่ยนผ่านจากระบบอนาล็อกไปสู่ระบบดิจิทัล ในส่วนของทางภาครัฐได้ให้ความสำคัญและส่งเสริมในการพัฒนาการใช้จ่ายเงิน เช่น ธนบัตร เหรียญ ให้อยู่ในรูปของการเงินดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม รวมไปถึงการทำธุรกรรมออนไลน์ (<https://moneyhub.in.th/article/financial-and-bank-2017/>) การอยู่รอดหรือการแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดนั้น ธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource) รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากร (Human Development) เพื่อสร้างให้องค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อก่อให้เกิดสูงสุดแก่องค์กรเอง อย่างไรก็ตามเมื่อองค์กรพัฒนามานานมีความเชี่ยวชาญแล้ว สิ่งสำคัญที่ผู้ทำวิจัยได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากคือ การรักษามูลค่าการให้มีความภักดีต่อองค์กร

ปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีเชื่อมโยง ให้เกิดความสำเร็จที่ยั่งยืน ซึ่งหน่วยงานควรหันมาให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource) ข้อมูลของ ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) ได้มีการรายงานอัตราการลาออกของพนักงานในแต่ละปีทั้งชาย และหญิงว่ามีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เฉลี่ยปีละ 10 คน ขององค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการที่มีอัตราการลาออกอยู่ในเกณฑ์ที่สูงนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรงคือ ขาดบุคลากรที่จะผลักดันร่วมพัฒนาองค์กรให้เติบโตและบรรลุได้ตามนโยบายที่องค์กรกำหนดไว้ ผลทางอ้อมคือ ส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรถูกมองในด้านลบ และขาดความเชื่อมั่นจากทั้งภายใน และ

ภายนอก เพราะฉะนั้นองค์กรควรที่จะตระหนักและคำนึงถึงการส่งเสริม จูงใจให้บุคลากร เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรมุ่งมั่นทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้ท้าววิจัยจึงทำการศึกษาปัจจัยที่ผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา: ธนาคารธนชาตจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อยู่กับองค์กรในระยะยาวและมีความยั่งยืน อันส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และนำผลดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรธนาคารธนชาตในเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามตัวแปรที่กำหนด โดยข้อมูลได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้วิเคราะห์เป็นแนวทางการกำหนดนโยบายขององค์กรในเรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพ และการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงานให้กับองค์กรด้วยความภักดี

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1. เพื่อศึกษาถึงความภักดีของพนักงานในองค์กรด้านประชากรศาสตร์ กรณีศึกษา ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.2. เพื่อศึกษาถึงความภักดีของพนักงานในองค์กรด้านความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2.3. เพื่อศึกษาถึงความภักดีของพนักงานในองค์กรด้านแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 3. สมมุติฐานงานวิจัย

- 3.1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 3.2. ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 3.3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 4.1. การศึกษาครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้วิเคราะห์เป็นแนวทางการกำหนดนโยบายขององค์กรในเรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กร

4.2. ผลงานวิจัยสามารถนำไปเผยแพร่ความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพ และการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงานให้กับองค์กรด้วยความภาคภูมิใจ สาธารณะ หรือสถาบันการศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งานต่อไป

## 5. วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษา ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาด้วยระเบียบวิธีการวิจัยจากแนวคิด กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับต้น ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน จำนวนทั้งสิ้น 13 สาขา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้คือ

1.1 ตัวแปรด้านคุณสมบัติของตัวอย่าง ได้แก่ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ สถานภาพครอบครัว และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้ และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสม คือ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ

1.2 ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ การศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการใช้งาน Location Base Service บนสื่อสังคมออนไลน์ ผลกระทบด้านความปลอดภัย ผลกระทบด้านความไว้วางใจ (Trust) และผลกระทบด้านอิทธิพลทางสังคม เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันดับจากเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการอธิบายผลการศึกษาของตัวอย่างในเรื่องต่อไปนี้ การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษา ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วย (1) ประชากรศาสตร์ (Demographic) (2) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และ (3) แรงจูงใจ (Motivation) ซึ่งใช้มาตรวัด นามบัญญัติ มาตรวัดจัดลำดับ และมาตรวัดอันดับกับตัวแปรตามหนึ่งตัวคือ ความภักดีของพนักงาน (Loyalty Employee) ในองค์กรกรณีศึกษา ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้มาตรวัดอันดับ และเพื่อทดสอบถึงความแตกต่างที่ตัวแปรอิสระดังกล่าวแต่ละตัวมีต่อตัวแปรตาม ดังนั้นสถิติที่ใช้คือ สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples T Test) และจะใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova)

การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

## 6. ผลการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 7. อภิปรายผลการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า

ด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันโดยภาพรวม โดยเพศชายมีความภักดีต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง ซึ่งอาจเนื่องมาจากเพศชาย มีความชอบคิด ชอบทำ มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีแนวโน้มที่คิดที่เป็นเชิงรุก และมีความคาดหวังในการประสบความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

ด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีกับองค์กรที่แตกต่างกันพบว่า กลุ่มอายุต่างๆที่มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุมากกว่า 35 ปี มีความภักดีต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 20 ปี, 20-25 ปี, 26-30 ปี และกลุ่มอายุ 31-35 ปี ซึ่งอาจเนื่องมาจากช่วงอายุต่ำกว่า 35 ปีเป็นช่วงอายุที่มีความต้องการในการหาประสบการณ์ทำงานที่แปลกใหม่ และยังมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนสถานที่การทำงานหรือลักษณะการทำงานจึงอาจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีความภักดีต่อองค์กรมากกว่า

ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีกับองค์กรที่แตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาต่างๆที่มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่ามีความภักดีต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาด้านปริญญา

ตรี และระดับปริญญาตรี ซึ่งอาจเนื่องมาจากผู้ที่มีการศึกษาที่สูงกว่ามักจะอยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่า หรือ ประสบความสำเร็จมากกว่าส่งผลให้มีความภักดีต่อองค์กรมากกว่า

ด้านตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีกับองค์กรที่แตกต่างกันพบว่า ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบต่างๆที่มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่ หัวหน้าส่วน/ผจก.สาขา มีความภักดีต่อองค์กรมากกว่าหัวหน้าส่วน/คนเปิดบัญชี เจ้าหน้าที่/Teller ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมา(Outsource) เจ้าหน้าที่อาวุโสมีความภักดีต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่/Teller และลูกจ้างประจำ ซึ่งอาจเนื่องมาจากตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีหน้าที่ความรับผิดชอบ และผลประโยชน์ที่แตกต่างกันอาจเป็นผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ด้านรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านด้านรายได้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความภักดีกับองค์กรที่แตกต่างกัน กลุ่มรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่างๆที่มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มรายได้ 10,000-20,000 บาท มีความภักดีต่อองค์กรน้อยกว่าทุกกลุ่ม และกลุ่มรายได้ 50,001 บาทขึ้นไปมีความภักดีต่อองค์กรมากกว่าทุกกลุ่ม ซึ่งอาจเนื่องมาจากกลุ่มรายได้ที่น้อยกว่ามีระดับรายได้ที่พนักงานยังไม่เป็นที่พึงพอใจจึงทำให้กลุ่มที่ระดับรายได้ต่ำมีความภักดีต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มรายได้สูง

ด้านสถานภาพครอบครัวต่างๆที่มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ สถานภาพสมรสมีความภักดีต่อองค์กรมากกว่าสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่มีความภักดีต่อองค์กรมากกว่าสถานภาพโสดและสมรส ซึ่งอาจเนื่องมาจาก สถานภาพสมรสแล้วต้องการความมั่นคงในการสร้างรายได้ เพื่อนำไปสู่ครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งจะแตกต่างกับ สถานภาพโสดยังไม่ต้องรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ และประสบการณ์ทำงานก็ยังน้อยจึงทำให้พนักงานเหล่านี้มีความภักดีต่อองค์กรน้อยกว่าสถานภาพสมรส แต่พนักงานคนใดที่มีอายุมากๆ จะมีความตั้งใจและอดทนในการทำงาน เพื่อนำรายได้ไปเลี้ยงครอบครัว และนำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จึงทำให้พนักงานเหล่านี้มีความจงรักภักดีในการปฏิบัติงาน และมีความผูกพันกับบริษัทเป็นอย่างมาก

ด้านประสบการณ์ทำงานต่างๆที่มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีความภักดีต่อองค์กรน้อยกว่าทุกกลุ่ม และกลุ่มประสบการณ์ทำงาน 6 ปีขึ้นไปมีความภักดีต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี และกลุ่ม 1-3 ปี อาจเนื่องมาจากพนักงานที่อายุงานมากก็จะมีภักดีมากกว่าเพราะพนักงานเหล่านี้อยู่กับองค์กรมานานจะเข้าใจถึงระบบงาน วัฒนธรรมองค์กรได้ดี แต่ในอีกมุม

อายุงานของพนักงานแต่ละบุคคล ถือเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้กับธนาคารฯ อาจเพราะ มีการให้ผลตอบแทนด้านต่างๆโดยไม่ได้อิงตามประสบการณ์ของพนักงานที่ได้ทำงานกับองค์กร จึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบส่วนต่างระหว่างพนักงานใหม่และพนักงานเก่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ (2538) ลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญในการจำแนกแจกแจง ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เพื่อช่วยอธิบายข้อมูล เพิ่มเติมถึงความต้องการ ความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายตามแต่ละประเภท เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์

ด้านการตลาดเพื่อช่วยวิเคราะห์แนวโน้มตลาดว่ามีลักษณะแตกต่างกันอย่างไร Pavlos S., Hanna F., Bruce N. & Antonio P. (2009) ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) ประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ การศึกษา เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องในการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กร อีกทั้งหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีบุคลากรในการขับเคลื่อนในการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรอยู่รอด และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแต่ละองค์กร โครงสร้างขององค์กรประกอบไปด้วย การบริหารจัดการบุคคล (Human Management) ในแต่ละระดับชั้นของการทำงาน ซึ่งแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจากลักษณะดังกล่าวจะประกอบไปด้วยดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) กล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ส่งผลต่อผลลัพธ์ในแต่ละองค์กรที่มีความแตกต่างกันออกไป ยิ่งประสิทธิภาพการทำงานสูงยิ่งมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ในทางกลับกันถ้าประสิทธิภาพยังน้อย จำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพต่อไป แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่มากด้วยความสามารถ และอายุงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ต้องการขององค์กรเป็นอย่างมาก ในการรักษาบุคลากรดังกล่าวนี้ จำเป็นต้องมีสวัสดิการต่างๆ เพื่อเป็นการรักษาผลการดำเนินงานต่อไป

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) กล่าวได้ว่า เรื่องของความสามารถในการทำงานที่มีความแตกต่างกันทางด้านเพศสภาพนั้น มีความแตกต่างกันโดยที่

เพศชาย มีความขบคิด ชอบทำ มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีแนวที่คิดที่เป็นเชิงรุก และมีความคาดหวังในการประสบความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง และในส่วนของเพศหญิง มีลักษณะคล้ายตามเปรียบเทียบการทำงานที่คล้ายตามคำสั่ง หรือ กฎเกณฑ์ในการทำงาน แต่ในเรื่องของผลงานและความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องดังกล่าว

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่แต่งงานแล้วจะประสบปัญหาในเรื่องของตารางเวลาในการทำงาน ทำให้ ขาด ลา มาสาย บ่อย เนื่องจากภาระทางครอบครัว และมีอัตราการลาออกจากงานสูงมาก

4. ความอาวุโสกับการทำงาน (Tenure and job performance) จากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีอายุงานมักจะประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย เนื่องจากมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญมากกว่า อีกทั้งยังมีความพึงพอใจในการทำงาน เห็นคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย

5. การศึกษา เป็นการสร้างค่านิยม และทัศนคติที่ส่งผลต่อการทำงานมีพฤติกรรม ที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษามักจะอยู่ในระดับชั้นงานที่เป็นผู้บริหาร ส่วนคนที่อยู่ในระดับการศึกษาปานกลาง หรือ ต่ำกว่า จะอยู่ในส่วนงานระดับปฏิบัติการ

6. สถานะทางสังคม ประกอบไปด้วย อาชีพ รายได้ และสถานะทางสังคม เพราะแต่ละชนชั้นทางสังคมมีการแบ่งกลุ่มกันอย่างชัดเจน ทั้งในเรื่องของ วัฒนธรรม ทัศนคติการใช้ชีวิต เป้าหมายที่แตกต่างกันในแต่ละชนชั้น ดังทฤษฎี Social Categories Theory เดอเฟลอร์ (DeFluer ;1996) กล่าวว่าไว้ว่า กลุ่ม

ทางสังคม หรือกลุ่มคน จำแนกจาก เพศ อายุ อาชีพ รายได้ เป็นต้น ที่มีเป้าหมาย หรือมีพฤติกรรมที่มีความคล้ายคลึงกัน (Jan E. Stets; Peter J. Burke; 2000)

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร  
กรณีศึกษา ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรโดยภาพรวม โดยด้านสังคม มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน และน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานปรารถนาที่จะได้รับการเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น มีหน้าที่การทำงานที่มั่นคงขึ้น และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หากธนาคารฯ ไม่สามารถตอบสนองความปรารถนาได้ตามความเหมาะสม ย่อมไม่ก่อให้เกิดความภักดีอีกทั้งยังอาจสูญเสียพนักงาน ที่จะมาเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ และแสดงให้เห็นว่าด้านลักษณะงานมีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงาน ยกตัวอย่างเช่นความอิสระในการทำงาน พนักงานที่ได้รับอิสระในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย และได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้า จะรู้สึกรักองค์กร ผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ไม่ใช่ทำอะไรต้องถูกสั่ง และถูกจับตามองอยู่ตลอดเวลา หรือจะทำอะไรต้องขออนุมัติอยู่เรื่อยๆ ถ้ารูปแบบการทำงานเป็นไปในลักษณะที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในความคิด เขาก็จะรู้สึกไม่อยากทำงานนั้นและมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงานส่งผลให้มีความภักดีกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Timothy, Carl, Joyce & Gregory (2001) ความพึงพอใจในการทำงานนั้น เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกชอบ และพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย และเกิดการตอบสนองต่อระดับความต้องการของพนักงาน หรือกล่าวคือเป็นความสุขทางใจ โดยองค์กรมีรางวัลเป็นการตอบแทนต่อความสำเร็จที่พนักงานในองค์กรได้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร McKenna (1987) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานหรืองานที่ทำแล้วตัวพนักงานมีความสุข เป็นตัวแปรที่สำคัญที่ทำงานให้งานหรือผลงานนั้นออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะแสดงออกมาในระดับที่แตกต่างกันออกไป เช่น พึงพอใจที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง ลดระดับลงมาไปจนถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด และอีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Smith (1993) ได้เสนอแนวคิดที่ว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นกระบวนการหนึ่ง ซึ่งพนักงานในองค์กรสร้างขึ้นมาเพื่อต้องการการตอบสนองจากองค์กร โดยขั้นตอนดังกล่าวเรียกว่าการสร้างความผูกพันซึ่งมีการคาดหวังเพื่อประโยชน์ส่วนตน อย่างไรก็ตาม การสร้างทัศนคติขององค์กรที่ดีนั้น สามารถสร้างความพึงพอใจให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานด้วย ทัศนคติด้านความผูกพันที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กร

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กร  
กรณีศึกษา ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่

ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรโดยภาพรวม โดยด้านแรงจูงใจภายนอก มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ด้านแรงจูงใจภายใน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจด้านต่าง ๆ มากขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าความ

ภักดีของคนเราต่อสิ่งต่าง ๆ จะเกิดขึ้นจากการที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการ หรือเกิดความรู้สึกที่ดี มีความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์นั้นมีความจงรักภักดี และถ้าหากองค์กรนั้นมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยแรงจูงใจภายในที่ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการให้กับพนักงานเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความพึงพอใจต่อองค์การ รวมถึงความจงรักภักดีที่จะมีให้ต่อองค์การนั้นเพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Hazel R. & Shinobu K. (1991) กล่าวว่า เป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สนองต่อความต้องการด้านปัจจัย 4 โดยสะท้อนออกมาให้เห็นถึงผลงานที่ประสบความสำเร็จ และเกิดความพึงพอใจต่องานที่ได้รับผดชอบ และสอดคล้องกับผลการดำเนินงานนำไปสู่ความพึงพอใจ Porter & Lowler (1967) จากผลการศึกษา ได้ทำการทดลองและพัฒนารูปแบบการจำลองเพื่อแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยตั้งสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และผลการทำงานมีความสอดคล้องกันอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังถูกเชื่อมโยงเข้ากับองค์ประกอบด้านอื่นที่สนับสนุนให้ตัวพนักงานและตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งให้เห็นถึงการตอบสนองของพนักงานภายในองค์การในรูปแบบของผลตอบแทนหรือรางวัล ซึ่งผลตอบแทนนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก ซึ่งมีความสัมพันธ์ด้านการรับรู้ของพนักงานผ่านผลตอบแทนว่าการที่พนักงานนั้นได้รับผลตอบแทนอยู่จุดที่มีความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งปริมาณของผลตอบแทนนั้นจะสอดคล้องกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับว่า ปริมาณผลตอบแทนมีค่ามากกว่าการรับรู้ หรืออธิบายในอีกมุมหนึ่งคือการที่พนักงานรู้สึกคุ้มค่าที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้น โดยมีองค์ประกอบด้านผลตอบแทนมาเป็นตัวชี้วัด (1) ผลตอบแทนภายใน หมายถึง คุณค่าทางจิตใจที่พนักงานมุ่งมั่นในการทำงานจนผลของงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งพนักงานจะมีความรู้สึกทำหาย และมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและเป็นที่ยอมรับของสังคม (2) ผลตอบแทนภายนอก หมายถึง รายได้ โบนัส การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานในสายอาชีพ ซึ่งจะเป็นรูปธรรมมากกว่า ผลตอบแทนภายใน

## 8. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยและการอภิปรายผลดังปรากฏในรายละเอียดข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะว่าพนักงานจะคงอยู่กับองค์กรและก้าวหน้าไปอย่างมั่นคงพร้อมกับมีคุณภาพนั้นควรรักษาแบบการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน มีการชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง และมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีแนวทางการทำงานที่ถูกต้องตามทิศทางที่ตั้งไว้โดยยึดแนวทางปฏิบัติที่พนักงานพึงพอใจต่อไป และพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้น ควรจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นเพิ่มอัตราค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ตลอดจนเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรตลอดไป และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากพนักงานในองค์กรมีความหลากหลาย การมีสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงานถูกสุขลักษณะ เหมาะสม

เพียงพอ และปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานรู้สึกความปลอดภัย สบายใจ ขณะปฏิบัติงาน และองค์กรจำเป็นต้องยิ่งที่จะธำรงรักษาให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่เดิม ให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด โดยการพัฒนาพนักงานที่มีอยู่เดิม ทั้งการให้ความรู้การฝึกอบรมการศึกษาต่อโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ให้การยอมรับพนักงานว่า เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จ มอบหมายงานอย่างยุติธรรม เนื่องจากธุรกิจนี้มีคู่แข่งที่มีลักษณะใกล้เคียงกันจำนวนมาก มีการแข่งขันกันเรื่องแรงงานค่อนข้างสูง หากมีระบบการจัดการไม่ดีพอองค์กรอาจเกิดภาวะขาดแคลนแรงงาน และอาจเกิดผลเสียหลายเป็นอย่างมาก

การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษابرรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-face Interview) เพื่อให้พนักงานแสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้นเพื่อทราบถึงข้อมูลและข้อคิดเห็นในเชิงลึกที่พนักงานมีต่อบริษัท และนำมาประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัยเชิงปริมาณ ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ได้แก่ กระบวนการสื่อสารในทีม ซึ่งชลธิศ ดาราวงษ์ (2557) ได้เสนอแนะว่า กระบวนการสื่อสารจะช่วยให้พนักงานเกิดความเข้าใจร่วมกัน และทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น และควรศึกษาในหัวข้อบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการดำเนินงานของพนักงานบริษัท โดยขยายกลุ่มการศึกษาไปยังหน่วยงานประเภทต่าง ๆ เช่น พนักงานในหน่วยงานราชการ หรือพนักงานธุรกิจบริการอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการดำเนินงานว่ามีความสัมพันธ์แตกต่างจากกลุ่มประชากรอื่น ๆ อย่างไร

### บรรณานุกรม

- วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเนชั่น : กรุงเทพฯ
- วิภา จันทร์หล้า (2559). ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท โตโยต้า โกเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี ฝ่ายล้าแผนกเทคนิค บริษัท โตโยต้า โกเซ เอเชีย จำกัด นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี (งานนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา
- ภาวนา เวชกิจ(2550). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การศึกษากรณีบริษัท ฟาบริเนท จำกัด ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์บริษัท ฟาบริเนท จำกัด จังหวัดปทุมธานี (สารนิพนธ์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ(2555). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ที่ส่งปีโตรเลียม จำกัด (แทปไลน์) ธุรกิจส่วนตัว การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาลยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- วันชัย ศกุนตนาค (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน กลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงเทพจังหวัดกรุงเทพ (สารนิพนธ์) บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาลยศรีนครินทร์วิโรฒ
- ชลกร ดันประภัสสร(2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสร้างสรรค์และนวัตกรรมของโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตศึกษาศาสตร์) มหาวิทยาลัยบูรพา
- นภคณ เดชชัย. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์(ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตธีรภัทร วาณิชพิทักษ์.) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ชมพูนุท สุบรรณรักษ์. (2552) . ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ทวีศักดิ์ รองแขวง. (2555). ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สรนันท์ บางแสง.(2556). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วีระวัฒน์ ขวตระกูล. (2541). ความผูกพันที่มีผลต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลางศึกษากรณีการเคหะ  
แห่งชาติ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์

รุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ (2555). ปัจจัยที่มีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย ออนไลน์ ฟิตเนส ของ  
ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. ผู้จัดการสาขา บริษัทยอนันต์ไลน์ ฟิตเนส จำกัด (สารนิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ